

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 229 - 2022 **ANALISTA REVISOR DE MESA DE SERVICIO**

(Actualizado al 15.09.2022)

INTENDENCIA NACIONAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

I. ASPECTOS GENERALES:

El proceso de selección de personal se rige de acuerdo con las [Bases de los procesos de selección de personal para la contratación administrativa de servicios - CAS en el marco de la Ley N° 31365.](#)

1.1 Lugar de ejecución del proceso:

Todas las etapas del proceso de selección se ejecutarán de manera virtual de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma

II. ASPECTOS ESPECIFICOS:

2.1 Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de DOS (2) ANALISTA REVISOR DE MESA DE SERVICIO para asegurar una adecuada gestión de problemas y gestión del conocimiento en el 1er nivel de atención de la Mesa de Servicio. Mitigar el riesgo de actualización indebida de base de datos con una adecuada gestión del riesgo.

2.2 Unidad orgánica solicitante:

1U5300 - DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

2.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de selección:

8A1400 - División de Incorporación y Administración de Personal – INRH (DIAP).

III. FUNCIONES A DESARROLLAR:

1. Revisar y analizar la información de incidentes y peticiones registradas en la herramienta de mesa de ayuda.
2. Documentar y registrar la información de problemas en la herramienta de mesa de ayuda.
3. Revisar, documentar y atender los tickets de incidentes y peticiones de mayor complejidad de atención.
4. Realizar seguimiento a los tickets incidentes y peticiones que fueron escalados al 2do nivel de atención.
5. Gestionar la aprobación de procedimientos de soluciones temporales y registrarlos en la herramienta de mesa de ayuda como gestión del conocimiento.
6. Revisar periódicamente la documentación de los pases a producción e informar las novedades al 1er nivel de atención.
7. Revisar e interpretar código de programas de diferentes lenguajes de programación cuando sea requerido.
8. Revisar cuando se requiera los LOG que dejan los servidores de aplicaciones y servidores web.
9. Revisar mediante consultas SQL la información asociada al incidente en la base de datos cuando se requiera.
10. Monitorear periódicamente la infraestructura tecnológica asociada al módulo a gestionar.
11. Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto/área.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES:

4.1 Coordinaciones Internas :

Áreas normativas, usuarias y técnicas informáticas

4.2 Coordinaciones Externas :

Proveedores de servicios de desarrollo e implementación de sistemas

V. REQUISITOS DEL PERFIL DE PUESTO:

DETALLE	REQUISITOS	REGISTRAR EN "REGISTRO DE HOJA DE VIDA"
Formación Académica	Bachiller Universitario en Ciencias de la Computación o menciones afines, o Bachiller Universitario en Ingeniería de Sistemas o menciones afines, o Bachiller Universitario en Ingeniería de Software o menciones afines, o Bachiller Universitario en Ingeniería Industrial o menciones afines, o Bachiller Universitario en Ingeniería Informática o menciones afines.	<i>Sección 3 "Formación Académica"</i>
Conocimientos Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento en Análisis de Sistemas, Programación de Sistemas, Monitoreo de infraestructura tecnológica. Lenguaje UML, Sistema Operativo UNIX. - Conocimiento en Lenguajes de Programación (JAVA o Informix 4gl o Power Builder o Visual foxpro, entre otros). - Conocimiento en Inglés básico (lectura de manuales, ayuda de herramientas informáticas e internet) - Conocimiento en Manejo de editores y otros. - Conocimiento en lenguaje de manipulación de datos (y lenguaje de definición de datos) con base de datos relacionales tales como INFORMIX, ORACLE o afines. - Conocimiento en Ingeniería de Software, ITIL fundamentos, modelamiento de datos UML. 	<i>Declaración Jurada de Postulación</i>
Cursos o Programas de Especialización	- Curso de JAVA con una duración mínima de 12 horas (no acumulables).	<i>Sección 4 "Cursos o Programas de Especialización"</i>
Conocimientos de Ofimática e Idiomas/Dialectos	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Power Point Nivel Básico. - Microsoft Excel Nivel Intermedio. - Microsoft Word Nivel Intermedio. - Inglés Nivel Básico. 	<i>Sección 6 "Conocimientos de Ofimática e Idiomas / Dialectos"</i>
Experiencia (1)	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuatro (4) años. <p>Específica (Incluida en la experiencia general):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dos (2) años de desarrollo o pruebas de sistemas con base de datos relacionales Oracle, Informix o similares o realizando atenciones de mesa de servicio. <p>Nivel mínimo a ser considerado como experiencia específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ANALISTA 	<i>Sección 7 "Experiencia"</i>
Habilidades o competencias	Orientación al Trabajo en Equipo, Vocación de Servicio, orientación al Resultado.	<i>Se evaluará en la etapa de Entrevista</i>

(1) De acuerdo con lo señalado en las Bases del proceso de selección, el postulante es responsable de la información consignada en el Formato Único de Postulación, el cual tiene carácter de declaración jurada y debe encontrarse sustentado con los documentos que adjunte, caso contrario, dicha información se considera no válida. Asimismo, se indica que el tiempo de experiencia laboral se contabiliza desde la fecha de egreso de la formación correspondiente.

VI. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Los factores de evaluación del proceso de selección tienen un puntaje mínimo aprobatorio en escala vigesimal (20 puntos), distribuyéndose de esta manera:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO						
Verificación de Información Declarada (VID)	-	APTO (Cualitativo)							
Evaluación de Integridad	-	APTO (Cualitativo)							
Evaluación Curricular El puntaje se asigna sobre la experiencia específica.	60.00%	13.00	20.00						
<table border="1"> <tr> <td>Cumple con el tiempo mínimo requerido.</td> <td>13.00 puntos</td> </tr> <tr> <td>Tiene como mínimo 2 años adicionales al tiempo requerido</td> <td>17.00 puntos</td> </tr> <tr> <td>Tiene como mínimo 4 años adicionales al tiempo requerido</td> <td>20.00 puntos</td> </tr> </table>				Cumple con el tiempo mínimo requerido.	13.00 puntos	Tiene como mínimo 2 años adicionales al tiempo requerido	17.00 puntos	Tiene como mínimo 4 años adicionales al tiempo requerido	20.00 puntos
Cumple con el tiempo mínimo requerido.				13.00 puntos					
Tiene como mínimo 2 años adicionales al tiempo requerido				17.00 puntos					
Tiene como mínimo 4 años adicionales al tiempo requerido	20.00 puntos								
Entrevista	40.00%	13.00	20.00						
PUNTAJE FINAL	100%	13.00	20.00						

VII. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar y modalidad de prestación del servicio	Sedes o establecimientos donde opera la unidad orgánica solicitante. Modalidad de trabajo: Presencial, Remota o Mixta.
Duración del contrato	Hasta el 31 de diciembre de 2022.
Remuneración mensual	S/ 5,500.00 (Cinco Mil Quinientos Y 00/100 soles) Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Jornada Laboral	40 HORAS SEMANALES EN TURNOS ROTATIVOS

VIII. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

- Las publicaciones del proceso de selección de personal se realizan en el portal web <https://unete.sunat.gob.pe/>. La institución podrá realizar comunicaciones a través de los correos electrónicos declarados por los postulantes en su Formato Único de Postulación, siendo responsabilidad del postulante la verificación de los mismos.
- Es responsabilidad del postulante realizar el seguimiento permanente de las publicaciones y mantener habilitada la cuenta de correo electrónico consignada en su inscripción en el Formato Único de Postulación, así como, gestionar que las notificaciones electrónicas enviadas no sean consideradas como correo no deseado o SPAM.
- El postulante debe contar con una conexión a internet estable para evitar inconvenientes durante el desarrollo de cada una de las etapas del proceso de selección.
- El cronograma puede estar sujeto a variaciones que se publicarán oportunamente.
- Las instrucciones de cada etapa serán publicadas con los resultados de la etapa anterior.

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN	FECHAS
Publicación talentoperu.servir.gob.pe y unete.sunat.gob.pe	Del 22/08/2022 al 06/09/2022
Inscripción Virtual en unete.sunat.gob.pe	Del 31/08/2022 al 06/09/2022
Verificación de Información Declarada (VID)	07/09/2022
Publicación de Resultados de la VID	08/09/2022
Evaluación de Integridad	12/09/2022
Publicación de Resultados de la Evaluación de Integridad	13/09/2022
Evaluación Curricular	Del 15/09/2022 al 19/09/2022
Publicación de Resultados de la Evaluación Curricular	22/09/2022
Entrevista	Del 27/09/2022 al 30/09/2022
Publicación de Resultados Finales	03/10/2022
Suscripción de Contrato	Del 04/10/2022 al 10/10/2022
Inicio de Labores	11/10/2022

División de Incorporación y Administración de Personal – Supervisión 1
Gerencia de Gestión del Empleo
Intendencia Nacional de Recursos Humanos